

## **V. Fejezet**

# **HEVES ANDREA – KRAICINÉ SZOKOLY MÁRIA MENTORÁLÁS – NYOMONKÖVETÉS<sup>1</sup>**

**Felnőttképzés módszertani kísérlet a hátrányos helyzetű  
társadalmi csoportok felzárkóztatására. Előzetes tudásszint  
mérésen alapuló kompetenciaalapú felzárkóztató képzések**

## A fejezet tartalomjegyzéke

<b>V.1 A MENTORMUNKA FOGALMA</b> .....	219
V.1.1 A mentormunka célja: a kistérségi mentormunka a mentor tudására és tapasztalataira épülő felnőttoktatás .....	219
V.1.2 A projekt keretében megvalósuló kistérségi mentori munka sajátosságai .....	220
V.1.3 A mentori munka elvei .....	222
V.1.4 A mentorok kulcskompetenciái: empátia, elfogadás, kongruencia .....	223
V.1.5 A mentorképzés .....	225
<b>V.2 A MEDIÁCIÓ</b> .....	227
V.2.1 A konfliktus okai .....	227
V.2.2 Konfliktus megoldási módszerek .....	227
V.2.3 Mi a mediáció? Ki a mediátor .....	228
V.2.4 A mediáció lépései .....	231
<b>V.3 A SZUPERVÍZIÓ</b> .....	232
V.3.1 A projektben alkalmazott szupervízió jellemzői .....	234
V.3.2 A mentorképzésen alkalmazott szupervíziós formák .....	235
<b>V.4 A MENTORI MUNKA MÓDSZEREI</b> .....	235
<b>V.5 A MENTORI PROGRAM MEGVALÓSULÁSA, EREDMÉNYEI</b> .....	238
V.5.1 A mentori munka eredményei .....	239
V.5.2 A mentorálás tapasztalatai .....	241
V.5.3 A mentori munka nehézségei .....	242
<b>NÉMETH ANDREA: Esélyegyenlőség, mobilitási esélyek az oktatási rendszerben</b> .....	244

## V.1 A MENTORMUNKA FOGALMA

A görög mitológiából eredő szó eredeti jelentése: nevelő, amit később tanító, tanácsadó, atyai jó barát jelentéstartalommal használtak. A hazai felnőttoktatási szakirodalomban e kifejezés a rendszerváltás időszakában jelent meg, amikor – nyugati hatásra, elsősorban a tanárképzés megújítását segítő nemzetközi együttműködés nyomán – a felsőoktatásban a pedagógiai szakmai gyakorlatot teljesítő hallgatók munkáját segítő, irányító szakemberek általános elnevezésére kezdték alkalmazni. Korábban nálunk e tág értelmű fogalomba sorolták az egyetemek, főiskolák (a pedagógusképzők esetében a gyakorlóiskolák és egyéb bázisiskolák) gyakorlatvezető tanítóit, vezető, szakvezető tanárait, továbbá a hallgatók más (külső) terepen folytatott gyakorlati tevékenységét irányító szakembereket.

Az utóbbi években tehát a mentor fogalma ebből a gyűjtőfogalomból kezd kiválni, különösen mióta az egyes képzési területek képesítési követelményeiben a gyakorlati képzés szabályozása kapcsán, más-más elnevezéssel, esetenként a gyakorlatot vezető szakemberek státuszát is meghatározták. (A szociális képzési területen például tereptanárnak nevezték el mindazokat, akik a szociális intézményekben foglalkoznak a hallgatókkal, s nemrégiben ilyen szakképzettséget adó szakirányú továbbképzési szakot is megalapítottak.)

A közelmúltban a pályakezdő pedagógusok beilleszkedésének elősegítését célzó oktatáspolitikai tervekben is találkozhattunk a mentor kifejezéssel, amely szintén ezt az értelmezést erősíti: „a jelentős tapasztalattal bíró szakember személyre szabott segítségnyújtása a szakmai feladatok elsajátításához”.

### V.1.1 A mentormunka célja: a kistérségi mentormunka a mentor tudására és tapasztalataira épülő felnőttoktatás

A mentori munka célja, hogy biztosíthatók legyenek a munkahelyi és/vagy heterogén csoportban a hatékony munkához szükséges együttműködés feltételei. A mentor felismeri, és lehetővé teszi a mentorált személyek egyéni fejlődését és együttműködését. A mentori rendszer olyan segítő kapcsolat, amelyben a személyközpontú megközelítési mód lehetővé teszi a szocializációs

---

<sup>1</sup> A projekt keretében kidolgozott 60 órás, kistérségi mentorképzés c. programot az OKM OKM-2/9/2006 számon akkreditált pedagógus-továbbképző programként regisztrálta.

hiányosságok eredményes korrigálását, a negatív élmények megfelelő feldolgozását, a mentális stabilitás fokozását és a pszichofizikai közérzet javulását.

Lehetőség nyílik az érzések szabad és közvetlen kifejezésére, amely már rövidtávon is a kontaktusképesség javulását eredményezi. A személyes kapcsolat során a célszemély – még külön megerősítés nélkül is – magatartási mintákat vesz át a mentorától, ami segítheti az eredményes beilleszkedést. A projekt mentorálásának középpontjában a kényszerjellegű kapcsolatok helyett a partneri együttműködés kialakítása a cél. *A mentorok modell-személyként funkcionálnak. A célszemélyek – a mentorok által nyújtott pozitív minták, a szabálykövető magatartási struktúrák érzékelésével és átélésével – felismerik, elfogadják, utánozzák, később pedig általánosan alkalmazhatóvá interiorizálták a szabálykövető magatartás lényeges elemeit a munkában és a hétköznapi életben egyaránt. Az adekvát élmények átélése és a hatékony magatartásmódok kialakulása szempontjából kiemelt szerepet szántunk az emocionális feszültség csökkentésének.*

#### **V.1.2 A projekt keretében megvalósuló kistérségi mentori munka sajátosságai**

Projektünk egyik innovációja a kistérségi mentorok alkalmazása, akik a futamidő alatt valamennyi célszemélyt egyénre szabott, folyamatos, mindenkor elérhető egyéni tanulási, foglalkoztatási és életvezetési mentori támogatással segítették. Ezáltal a célszemélyek a foglalkoztatás és tanulás ideje alatt problémáikkal nem maradnak magukra, a mentorok segítik a munka világában való eligazodásukat és a bennmaradásukat. Megmutatják és készségszintre emelik a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést és mások hozzáféréseinek segítését, az erkölcsi integritás fejlesztését, az érdek artikulációt és érdekvédelmet. Tapasztalataink szerint a mentori munka nagymértékben hozzájárult ahhoz, hogy a foglalkoztatást kísérő mérés és az azon alapuló képzések során a résztvevők munkával és életvezetéssel kapcsolatos attitűdjei megváltozzanak, életvitelükben tartós módosulás álljon be, amit környezetükben multiplikálhatnak, azaz roma közösségük tapasztalt referencia személyévé válhatnak.

A kistérségi mentori munka a különböző területeken tevékenykedő, különböző végzettségű és státuszú (szak)emberek gyakorlatát támogató tevékenység, olyan általános szakmai elméleti és gyakorlati ismeretek rendszere, amelyek birtokában a mentor bármely területen sikerrel bevethető. A mento-

ri munkában szerteágazó tudásra, képességre van szükség és a felkészült támogató munkán túl a kapcsolattartás, a konfliktusmegoldás, tanácsadás, pályázatírás, esettanulmány készítés is feladata egy jó szakembernek.

A széles spektrumú alkalmazhatóság érdekében a mentorok képzésekor az elméleti ismeretek gyakorlati alkalmazása, készségeik, kompetenciáik kialakítása személyre szabott, kompetencialapú, együttműködésre épülő kiscsoportos módszerrel valósul meg, építve a mentorok eredeti foglalkozására, hivatására, érdeklődési körére.

Tapasztalati tény, de statisztikai mutatók és kutatási eredmények is bizonyítják, hogy a hátrányos helyzetű csoportok az iskolai oktatásból kevéske eredménnyel, és sok-sok kudarccal kerülnek ki. Alacsony az önismeretük és önbizalmuk, rosszul kommunikálnak, nem ismerik a munka világát, valamint az oda vezető utakat, szinte mindenkinél hiányzik a tudatos „karrierterv”, ennek részeként a motiváció a továbbtanulásra. Igaz volt ez a projekt célcsoportjára is, akiket az alacsony tanulási és munkavállalási tapasztalat, az önbizalomhiányból adódó motivációhiány, a kritikus helyzetek gyors feladása, a jövőtervezés hiányossága jellemzett. *A mentormunkával kapcsolatos hipotézisünk* az volt, hogy az esetleges foglalkoztatás és tanulás mellett a program sikeressége a folyamatos támogató, kongruens, határozott és empatikus mentori segítő háttér mellett megvalósítható. Hipotézisünk beigazolódott: a célcsoport lemorzsolódása minimális volt, a program során nőtt az egyének önbizalma, megerősödött belső motiváltságuk, amelyhez nagyban hozzájárult a folyamatos, személyre szabott mentorálás.

A mentorok feladata, hogy megismerjék, felmérjék ezeket a nehézségeket, és legyen eszközük ezek semlegesítésére, leküzdésére. Legyenek képesek motiválni a rájuk bízott célcsoportot, és megteremteni a sajátélményű, aktív tanulás lehetőségét, tudatosítani a tanulás nyújtotta apró sikerélményeket, amelyek újabb erőt adhatnak az adott, vagy további tevékenységek (pl. tanulás, önkéntes, vagy fizetett munka, egészséges életvezetés stb.) folytatásához. A mentornak az a feladata, hogy a célszemélyekkel való találkozásokat céltudatosá és irányítottá tegye, hogy a segített személy ezekből a legtöbbet profitálja, érezze, hogy valaki mellettük áll, s eközben a tanácsokon kívül a probléma-, illetve konfliktus-megoldásokhoz, megoldási modellekhez jusson. A mentori munka természetesen nem mindenható eszköz, a célszemélyek számára a kudarcélmények lehetősége a mentori támogatás ellenére is fennáll.

A mentorok feladata továbbá a felnőttkori szocializáció, a munka-szocializáció segítése. A szocializáció – mint pszichológiai kategória – az egyént körülvevő társas (családi, iskolai, munkahelyi stb.) környezet normáihoz való eredményes alkalmazkodást jelenti, amelyben a mentornak hangsúlyos szerepe lehet.<sup>2</sup> Ebben a folyamatban, a felnőttkori szocializációban segített a mentor. Ha a szocializációs folyamatot a munka világára vonatkoztatjuk, a (munka)szocializáció fogalma egyaránt jelenti az egyénnek a munkához, illetve munkakörhöz való eredményes alkalmazkodását, azaz munkaköri bevalását, valamint a célcsoport tagoknak az adott projektbe, munkaszervezetbe történő sikeres beilleszkedését és tartós elkötelezettségét az őt befogadó és elfogadó szervezettel. A program zárásaként megállapítható hogy a mentorok feladatukat elvégezték, csoportjukat megtartották és segítették abban, hogy a projekt ideje után saját lábukra tudjanak állni, és a megszerzett tudást és tapasztalatot kamatoztatni tudják a munka világában és a személyes életükben egyaránt.

A munka szocializáció mellett további fontos feladat a prevenció. Sátoraljaújhelyen és a Zempléni Kistérségben magas az összes ismertté vált bűnelkövetők, és magas a bűnelkövetők között a hátrányos helyzetű fiatal felnőttek száma. Túlnyomó többségük vagyon elleni bűncselekményt követ el. Döntő többségük olyan hátrányos helyzetű, marginális családi környezetből származik, ahol a szegénység, a munkanélküliség és a napi szociális problémák meghatározó élményt jelentenek. Ebből a tényből kiindulva a mentorok kiválasztása részben a saját csoportból, részben azoknak az intézményeknek a munkatársaiból verbuválódott, akik elhivatottságot éreztek a mentori feladatok ellátáshoz, illetve társadalmi helyzetüknél és szerepüknél fogva szükségesnek látják az esélyegyenlőtlenségből adódó feszültségek folyamatos kezelését.

### **V.1.3 A mentori munka elvei**

A mentori munka számos foglalkozás és hivatás ismeret- és kompetencia-rendszerére építhető, önálló tevékenység. A segítő, tanácsadó módszerek megtanulhatók, a személyes törődés és odafigyelés képessége fejleszthető.

---

<sup>2</sup> Buda Béla szerint: „a szocializáció egy olyan interakciós folyamat, amelynek révén az egyén viselkedése úgy módosul, hogy megfeleljen a különböző társas rendszerek tagjai által vele szemben támasztott elvárásoknak.”;

„a szocializáció egy olyan folyamatot jelent, amely során az ember a sajátos biológiai és pszichológiai adottságai, hajlamai révén szociálisan kompetens személlyé válik. E folyamat során kifejeződnek azok a tulajdonságai, amelyek képessé teszik a hatékony cselekvésre a környezetében és a társadalomban, továbbá a kialakult státuszának dinamikus fenntartására az élete folyamán”.

A mentoráltak adekvát élmény átélése és feldolgozása, valamint a társadalomban elvárt, hatékony magatartásmódok kialakulása szempontjából kiemelt jelentősége van annak, hogy a mentor képes legyen a hátrányos helyzetűek körében oly gyakori emocionális feszültségek csökkentésére. Az azonnal ható, elfogadó, célirányos segítő kapcsolat a célszemély számára egyfajta kontrollt biztosít, lehetőséget nyújt az érzések szabad és közvetlen kifejezésére, ami már rövidtávon is a feszültség csökkenését és a kontaktusképesség javulását eredményezi.

A mentor-mentorált kapcsolat nem kényszerjellegű, hanem partneri együttműködésen alapuló kapcsolat, amely a kölcsönös bizalomra épül. A személyes kapcsolat során a célszemély – még külön megerősítés nélkül is – magatartási mintákat vesz át a mentorától, ami segítheti az eredményes beilleszkedést.

#### **V.1.4 A mentorok kulcskompetenciái: empátia, elfogadás, kongruencia**

A mentori munka, az eredményes segítő kapcsolat kialakulásának főbb állomásai:

##### ***Empátia***

A segítő kapcsolat fontos feladata (része) az érzelmi visszatükrözés. A segítő kapcsolatok során a segített személy aktuális emocionális állapotának felfogása, megértése és visszajelzése a bizalmi légkör megerősítését és a hatékony mentális támasznyújtást szolgálják. Az empátia együtt érző, beleérző képességet jelent, amely mind a verbális, mind a nem verbális megnyilvánulások manifeszt tartalmának a kódolását eredményezi. A segített személy vágyainak, emocionális viszonyulásainak megértése a segítő számára lehetővé teszi, hogy a kliens lelki rezdülésével és elvárásával nézhessen az adott élethelyzetet. Az empátia nagymértékben függ a segítő kommunikációs készségétől.

Az érzelmi azonosulás folyamatának a társas kapcsolatokba való beillesztése lehetővé teszi a segített személy magatartásának benyomások és személyes feltételezések alapján történő megértését. A mentori tevékenység során a szakember empátiás magatartása, a folyamatos érdeklődés, a türelem, a megelőlegezett bizalom és a törődés fokozzák a célszemélyek biztonságérzetét. Az új élethelyzet elfogadása csak a bizalom helyreállításával valósulhat meg, ezért kiemelt szerepe volt annak, hogy a kapcsolatot az első pillanattól kezdve a

mentorok részéről őszinteség jellemezze, így kérhettek ők is egyenes válaszokat kérdéseikre.

### **Elfogadás**

A mentor és csoportja közti kapcsolat sikerességét nagymértékben befolyásolja a bizalommal teli odafordulás megléte. Az elfogadás feltétlenül működik. Nem függ a célszemély magatartásától, viszonyulásától, tulajdonságaitól, a mentor ezektől elvonatkoztatva mindig a célszemély mellett áll. Fontos feladata, hogy reális célokat, elvárásokat, követelményeket támasszon, és ezeket a mentorált személlyel együtt fordítsa át egyénre szabott, elérhető, teljesíthető feladatokká.

A mentori tevékenység hivatás jellegű, amely elmélyült munkát és naponta elvégzendő feladatsort ró a szakemberre. Ezért a mentoroknak fontos tisztázni és tudatosítani, hogy mi a pontos feladatuk, hol vannak a kompetenciahatáraik. Tudniuk kell, mikor szükséges a szupervíziót igénybe venni, vagy segítséget kérni.

### **Kongruencia**

A kongruencia a segítő szakember hiteles megnyilvánulása, azt jelenti, hogy a verbális és a nem verbális közlések szinkronban vannak egymással. Más szóval *hatékony együttműködést eredményező, az adott helyzetnek megfelelő kommunikáció*, amely Rogers megfogalmazásában: „*Minden személyben megvan a veleszületett törekvés, hogy kifejlessze képességeit, és ez által fejlessze önmagát.*” Az őszinteség és a nyitottság az eredményes személyiségfejlesztés előfeltétele. A mentori tevékenységben a szabálykövető változás a tapasztalatok sorozatán keresztül realizálódhat.

### **A mentorok személyes tulajdonságai:**

- ◆ ismeri, és alkalmazni tudja a csoport- és hálózatépítés, az együttműködés általános folyamatát, technikáit
- ◆ problémaérzékenység jellemzi, rendelkezik a probléma azonosításának képességével és ismeri a megoldási lehetőségeket, a problémakezelő és feszültség- és konfliktusmegoldó technikákat.
- ◆ képes a csoportot és az egyéneket ráhangolni, animálni közös célok, feladatok megfogalmazására, megvalósítására
- ◆ empátia és szociális érzékenység, multikulturális látásmód
- ◆ képes bizalmi légkört teremteni, a csoportot a háttérből befolyásolni, irányítani.



- ♦ adaptációs készségek, kreativitása révén képes gyorsan alkalmazkodni a változó helyzetekhez és ezt képes környezetében kisugározni
- ♦ felelősségvállalás

### **A mentori szereppel kapcsolatos elvárások**

A személyes kapcsolat során a célszemély – még külön megerősítés nélkül is – magatartási mintákat vesz át a mentorától, ami megkönnyíti eredményes beilleszkedését a csoportba. A mentor törődése már önmagában is fejlesztő hatású, mert a mentorált személyt arra ösztönzi, hogy megfeleljen a bizalmi személy által támasztott elvárásoknak. Ez (pl. a személyes és családi problémák megoldásához történő segítségkérés) lelki terheket ró a mentorra, egyben a mentorok kompetenciájának határát jelenthetik. E feszültség feloldása érdekében szükség van külső szupervízor szakember segítségére.

### **V.1.5 A mentorképzés**

A képzés célja a térségben élő kiválasztott személyek és főiskolás hallgatók saját élményű felkészítése a kistérség hátrányos helyzetű lakosai körében végzendő – rendszerint felzárkóztató, képző és foglalkoztatást kísérő – mentori munkára. A képzés célja biztosítani a csapatépítés és vezetés, a hátrányos helyzetűek segítését célzó intézmények és jogi háttér elméleti ismeretét, a problémamegoldás, a rugalmas gondolkodás, a konfliktuskezelés, a mentorálásban használatos társadalmi technikák (vezetés, pályázatírás, projektmenedzsment, konfliktuskezelés) elsajátítását.

Az elméleti (szociológiai, pszichológiai, andragógiai, szervezetfejlesztési és vezetési) ismeretek megalapozása, a munka jogi és intézményi hátterének bemutatása, a szakmai (segítő-tanácsadó kapcsolatépítő, konfliktusmegoldó, projektmenedzsment) kompetenciák megalapozása és fejlesztése elsősorban *saját élményű tanulása révén* valósult meg. A leendő mentorok megismerik az ellátandó komplex feladatrendszert, annak társadalmi, jogi hátterét, és olyan módszertani eljárások és társadalmi technikák birtokába jutnak, amelyek révén alkalmassá válnak a felmerülő mentorálandó esetek elemzésére, mentori tanácsadó, segítő feladatok minőségbiztosított ellátására. Gyakorlati tapasztalatot szerezhetnek a felzárkóztató projektek eredményes megvalósításában, a civil közösségek fejlesztésében, helyi projektek kezdeményezésében, menedzsmentjének sikeres működtetésében.

A képzés a résztvevők tapasztalataira, tudására építve továbbfejleszti a problémamegoldó, konfliktuskezelő, együttműködő, kapcsolatteremtő készségeket. A mentori munka egyik fontos feladata a közös és egyéni jövőkép alkotás tanítása. A kurzus része volt esetek feldolgozása szupervízor segítségével. Ez lehetővé tette a konkrét probléma megértését, valamint új, progresszív szerepek elemzését, tudatosítását, fejlesztését, gyakorlását, mások helyzetének átélését. Mindez az andragógiai, támogató munka, a hatékony együttműködést szolgálta (pl.: problémamegoldás, konfliktuskezelés, kapcsolatteremtés, jövőképkötés, elfogadás, empátia, tolerancia).

A mentorok kiválasztásakor olyan személyekben volt célszerű gondolkodni, akiknek

- ◆ a szakmai és módszertani felkészültsége a helyi közösségen belül is elismertségnek örvend, valamint
- ◆ érdekelődésük, nyitottságuk az újdonságok iránt garanciája lehet a program sikerességének.

A megvalósult 60 órás, tréning formában zajló képzés lehetővé tette a csoporttagok önértékesítésének, önértékelésének fejlődését, a szükségletekkel, célokkal való találkozást, az egyéni változtatás, a segítség, tanácsadás, animálás eszközeinek, módjának megtalálását. A mentorképzés résztvevői olyan cigány emberek voltak, akik a civil szervezeti munkában korábban már szereztek tapasztalatot, így a képzés során tudásuk komplexé vált. Megismerkedtek

- ◆ a mentori munka elméletével, gyakorlatával, intézményi háttérével,
- ◆ a mediációval,
- ◆ a szupervízióval,
- ◆ a pályázatírás és projektmenedzsment folyamatával (kezdetektől a program zárásáig),
- ◆ az esettanulmány készítésével és alkalmazásával.

A képzés záró tartalmi követelménye, hogy a résztvevőknek – előzetes gyakorlatuknál és tanulmányainál fogva – legyen rálátása kistérségük politikai, gazdasági, foglalkoztatási és szociális helyzetére. Ismerjék a munkanélküliség enyhítésére vonatkozó állami és non-profit kezdeményezéseket, a segítőmunkához szükséges intézményhálózatot, a helyi kapcsolati rendszert. Legyenek képesek a hálózatépítésre, helyi közösségek fejlesztésére, szervezésére, esetek elemzésére, tanácsadásra. Rendelkezzenek a hátrányos helyzetű csoportokkal, munkanélküliekkel való foglalkozás, a változás- és válságmenedzsment kompetenciáinak alapjaival (szociális érzékenység és empátia, problémamegoldó

képesség, fejlett kommunikáció, képesség a konfliktushelyzetek mediáció útján történő megoldására), legyenek gyakorlottak a pályázat és projektmenedzsmentben. Záró feladat volt egyéni vagy pármunkában készült 10 oldalas portfólió elkészítése és prezentációja. A portfólió tartalmazta a résztvevő által elkészített tréning dokumentumokat és egy mentori esetelemzést, a megoldás munkafolyamatának és eredményének leírását. Értékelési szempont volt az intézményrendszer, a jogi háttér ismerete; az esetelemzés, a tanácsadás, a projektmunka alkalmazásának képessége; a szakmai kompetenciák (elfogadás, kongruencia, mediáció) megléte.

## V.2 A MEDIÁCIÓ

### V.2.1 A konfliktus okai

Minden társadalom, közösség, szervezet, emberi kapcsolat időről-időre konfliktusokon megy keresztül a mindennapi interakció során. A konfliktus az élet természetes velejárója, és egyben a problémamegoldás lehetőségének hordozója, ha a kezelésére megfelelő eszközök állnak a konfliktus szereplőinek a rendelkezésére.

A konfliktus okai:

- ◆ Információs alapú (túl sok, túl kevés, vagy téves információ)
- ◆ Kapcsolati alapú (kommunikációs zavar, erős érzelmek)
- ◆ Érték-alapú (mindennapi alapértékek különbözősége)
- ◆ Strukturális alapú (egyenlőtlen hatalom megoszlás, időhiány)
- ◆ Érdekalapú (pszichológiai)

### V.2.2 Konfliktus megoldási módszerek

Főbb megoldási lehetőségek:

Elkerülés: tudatosan vállalt stratégia, a vitás helyzet résztvevője szándékosan távol tartja magát a konfliktustól.

Tárgyalás: közvetlen kapcsolat és kommunikáció a vitás felek között.

Mediáció: facilitált tárgyalás, a felek közvetlenül már nem tudnak megegyezni egymással, harmadik, külső, mediátor segíti őket a megoldás kidolgozásában.

Döntőbíráskodás: harmadik fél a döntéshozó.

Pereskedés: állami, ellenőrzött döntéshozatal jogszabályok alapján.  
Önkényes megoldás: egyoldalú akció.

### **V.2.3 Mi a mediáció? Ki a mediátor**

#### **Mi a mediáció?**

A mediáció közvetítést, békítést jelent, valójában egy olyan kommunikációs módszer, ami segíti a konfliktusban álló feleket kölcsönösen elfogadható megoldás kidolgozásában. Mediáció során a szemben álló felek egy mediátor (vagyis konfliktuskezelési technikákban jártas szakember) segítségével tisztázzák a megoldásra váró kérdéseket, és végül közös megegyezésre jutnak. Nem kiszolgáltatottak a hivatal alkalmazottainak és munkarendjének, nem helyettük döntenek, mint egy bírósági tárgyalás során, és az ülés(ek) végeztével mindkét fél győztesnek tudhatja magát.

A közös döntési folyamat során úgy érzik, maguk befolyásolják sorsukat, tevékenyen részt vesznek a jövő alakításában, ezért döntéseikért vállalják a felelősséget. Azok a felek, akik mediáció segítségével jutottak egyezségekre, a tapasztalatok szerint sokkal nagyobb arányban tartják be a közösen kialakított megállapodást, mint azok, akiknek pl. a bírósági per során kiszabott ítélet szabja meg további lépéseiket.

#### **Mit csinál a mediátor?**

A konfliktusba került emberek közti kommunikáció általában eredménytelen: a gyanakvás, a félelem, a harag irányítja őket, ami megakadályozza, hogy tisztán lássák a helyzetet, és sokszor azt sem teszi lehetővé, hogy felismerjék saját érdeküket. A mediátor úgy irányítja a felek közötti kommunikációt, hogy végül a résztvevők feladják merev, előítéletes álláspontjukat. Ha már új szemmel látják a problémát, végül kiléphetnek az eddigi parttalan vitatkozásból, eredménytelen egymásra-mutogatásból. Ezt a folyamatot sokszor pusztán a mediátor jelenléte is beindítja. A szakember fő feladata, hogy pártatlanul, lehetőleg észrevétlenül terelje a beszélgetést az egyezség irányába. A feladatot speciális technikák elsajátítása és kellő önismeret mellett lehet hatékonyan végezni. A jó szakember a mediáció során képes a biztonságos légkör kialakítására, és a felek közötti erőegyensúly fenntartására. Ha a mediátor úgy érzi, hogy nem tudja megtartani pártatlanságát, nem vállalja el, vagy visszaadja az ügyet. A mediátornak nem feladata döntéseket hozni, lelki segítyt nyújtani, tanácsokat adni, ügyvédi feladatokat ellátni. A mediátor „pusztán” segítséget nyújt egy olyan hatékony kommunikáció kialakításához, melynek segítségével a felek maguk jutnak el a vitás kérdés megoldásáig.

A mediáció a vitás kérdések rendezésének olyan módja, ahol a konfliktusban álló felek képzett vitavezető segítségével maguk tisztázzák érdekeiket, és ezek figyelembevételével jutnak el a megállapodáshoz. Minden résztvevő képviseli saját szempontjait, érdekeit, kizárólag olyan döntés születhet, amelyben mindegyik érintett fél szempontja megjelenik. A Magyarországon a közelmúltig kevésbé ismert és használt konfliktuskezelő technika kiválóan alkalmazható a család- és gyermekvédelem területén, segítve a családoknak egymással, gyerekeikkel, intézményekkel, szakemberekkel kapcsolatos konfliktusaik előremutató kezelésében.

A mediáció módszere Magyarországon az utóbbi 4-5 évben vált ismertté szélesebb körben egy 2003-ban életbe lépett jogszabály következtében. Ezt a konfliktus-megoldási módszert alkalmaztuk a mentorképzésben, mielőtt „ügy” lenne egy konfliktusból, pl. családi krízis, válás, gyermekelhelyezés, iskolai vita, betegjogi, munkaügyi vita, fogyasztóvédelmi probléma vagy fiatalok által elkövetett bűncselekmény eseteiben.

### **A mediációról általában**

A mediáció közvetítést takar. Olyan felek között lehet közvetíteni, akik nem látják hogyan közelítsenek egymáshoz, de tudják, hogy együtt akarnak működni, van valamilyen közös feladatuk, közös céljuk, ami összetartja őket és ezért keresik a megállapodás lehetőségét.

A mediáció technikája segít a vitás kérdések megoldásában, ha akarjuk a megállapodást, akkor megszületik előbb vagy utóbb. E nélkül van, aki rendőrségre, van, aki bíróságra viszi az ügyet, van, aki örök-haragot hirdet és van, aki becsapja legfontosabb emberei előtt az ajtót. Ilyen helyzetekben segít a mediátor. Bár mások a technikai részletei az üzleti alkunak, mint a válási alkunak, a gyerekelhelyezési vitának, mint a testvérharcnak, a mediátor megfelelő körülményeket, pszichológiai és kommunikációs tudását és emberségét teszi oda, hogy a felek között nyugodt hangvételű beszélgetés jöjjön létre. Cél, hogy konkrét megállapodás szülessen. Ilyenkor mindenki elégedetten tér haza és a további egyeztetések, beszélgetések már felszabadultan, normális hangvételben és közvetítés nélkül zajlanak.

A mediáció kiemelkedő erénye, hogy nagyban lerövidíti a vitát, és kompromisszum születik.

A mediáció jellemzője, hogy

- az eljárás önkéntes,
- a probléma megoldásáról a vitázó felek maguk döntenek,
- az eljárás bizalmas, gyors és költségkímélő.

A mediáció lényegének jobb megértéséhez az alábbi táblázat segíthet:

	Mediáció	Választott bíraskodás/ Békéltetés	Bírósági eljárás
<b>DÖNTŐ SZEMÉLY</b>	A felek	Választott bíró	Bíró
<i>Az eljárás formája</i>	Önkéntes / Kötetlen	Részen önkéntes/ kötött	Kötött alperesi pozícióban/ külső meghatározott- ságú
<i>Közvetítő kiválasztása</i>	A felek közösen vá- lasztják ki a mediátort, aki pártatlan segítő	Választási lehetőség/a felek határozzák el	Nincs választási lehe- tőség
<i>A közvetítő szaktudása</i>	A konfliktus- helyzettől függő szak- ismerettel közvetítői szaktudás	Jogi szakismeretek, gyakran speciális szak- tudás	Jogi szakismeretek
<i>Eljárási formalitások</i>	Kötetlen, a felek az el- járás ra döntő befo- lyást gyakorolhatnak. A mediátor irányítja a tárgyalást.	Általában a választott- Bíróság szabályzata szerint történik az el- járás.	Formalizált, törvény- ben szabályozott rész- letes eljárási szabá- lyok.
<b>IDŐTARTAM</b>	1-3 nap	-6 hónap	3-36 hónap
<b>ÁLT. KÖLTSÉGEK</b>	Mediátor (+ügyvéd) költségei	Választottbíró-sági el- járási díj, ügyvédi költségek	Perköltség, ügyvédi költségek
<b>FÓKUSZ</b>	Jövőre irányul	Múlttal foglalkozik	Múlttal foglalkozik
<b>Stílus</b>	Kooperatív	Kompetitív	Kompetitív
<b>Eredmény</b>	Eredményt a felek dolgozzák és záromegállapo- dásba foglalják	Kívülálló döntése elő- re rögzített szabályok szerint	Kívülálló döntése a perrendtartás keretei közt az anyagi jog szerint
<i>Elégedettség az ered- ményről</i>	Nagy	Alacsony	Alacsony
<i>Emocionális végeredmény</i>	Feszültség megszűnik	Feszültség a felek kö- zött megmarad	Feszültség a felek kö- zött megmarad

*Az EU a mediáció egyre szélesebb körű alkalmazását szorgalmazza, így például az Európai Közösség által finanszírozott szolgáltatási szerződések általános feltételei közé már felvételre került (36. cikkely).*

## V.2.4 A mediáció lépései

### **A mediáció 1. lépése: bevezetés, megnyitás**

- A mediációig vezető út, az előzetes tárgyalások, egyeztetések.
- A mediációs ülés megnyitása (a mediátornak tudnia kell, amit a felekkel ismertet, és a célt is meg kell jelölni).

### **A mediáció 2. lépése: a tárgyalás megkezdése**

- a „megszakítás nélküli idő”. Ebben a szakaszban a felek a mediátornak mondják el, hogy a saját szemszögükből hogyan látják a vitás helyzetet.

### **A mediáció 3. lépése: az érzelmektől a konkrétumok felé**

- információ-csere. Ebben a szakaszban kezdenek egymással tárgyalni a konfliktus szereplői, tisztázzák alapvető érdekeiket, és azt, hogy a vitás helyzet hogyan érinti őket.

A mediátor feladatai:

- pozitív átfogalmazás
- a mögöttes, rejtett érdekek feltárása

### **A mediáció 4. lépése: a múltból a jövő felé.**

Az együttműködés biztosítása.

- a megállapodás előkészítése. A negyedik lépésben a felek mindenki számára megfelelő megoldás kidolgozásán munkálkodnak.

Alkalmazott technikák:

- ♦ ötletroham
- ♦ szempontok a rangsoroláshoz
- ♦ prioritások felállítása
- ♦ különtárgyalás (ha szükséges)

### **A mediáció 5. lépése: a megállapodás elkészítése**

Ebben a fázisban készül el a végleges, írásbeli megállapodás

### **A mediáció 6. lépése: a lezárás**

Mire jutottunk, mire juthatunk még?

### V.3 A SZUPERVÍZIÓ

Sokat hangoztatott tény, hogy a **segítő szakember legfőbb munkaeszköze a személyisége**. Az már kevésbé nyilvánvaló, hogy a segítő szakemberek szupervíziója olyan speciális szakmai személyiség karbantartását, fejlesztését szolgáló módszer, amelynek alkalmazása nélkülözhetetlen a mentori feladatokat ellátók körében. **Egy segítő szakember munkája során, a támogató kapcsolataiban a maga teljességében és bonyolultságában van jelen**. Az erősségeink és értékeink mellett, hiányosságaink, vakfoltjaink is velünk vannak. Mindig, mindenhol, így munkahelyünkön és a munkavégzés során is. A **szupervízió** a leghatékonyabb módszer a segítő szakembereket fenyegető jelenség, a kiégés megelőzésére. **A folyamat során a segítő kap támogatást olyan védett, elfogadó szakmai közegben, ahol végre önmagával foglalkozhat.**

#### A szupervízió jellemzői:

- tapasztalati tanulási folyamat, ahol a szupervizált beviszi a szakmai problémáját a szupervíziós folyamatba; a probléma közben transzformálódik: vagyis újabb és újabb problémákat hív elő,
- a folyamat a leghatékonyabb tanulási út, hiszen saját munkatapasztalatainkon keresztül zajlik és ezáltal jobban beépül, nehezebben felejtjük el. A szupervízió által mélyebb rálátást kapunk a bennünk zajló folyamatokra, – meta – tanulási folyamatnak is nevezhetjük, mivel magát a tanulást tanuljuk, megtanulunk reflektálni a saját problémáinkra; egy idő után önmagunk szupervizorai is lehetünk,
- ahhoz teremt lehetőséget és időt, hogy saját tevékenységünkre reagáljunk, újra gondoljuk át; megteremti a reflektálás keretét és meg is tanít reflektálni. (reflexió: önmagunkra való visszanézés),
- problémamegoldást segítő folyamat, de a szupervizor nem mondja meg a szupervizátnak, hogy mit kellene csinálnia, tartózkodik a döntéstől, amely átveszi a felelősséget,
- a szupervizor nem felelős a szupervizált személy klienséért, illetve annak munkájáért; felelős azonban tanulásáért és szakmai fejlődéséért,
- nagy szerepe van a kiégés megelőzésében,
- a szupervízió nem tévesztendő össze sem az önismereti munkával, sem a terápiával; kizárólag a szakmai önismeretet erősíti,
- ciklikus, akkor ér valamit, ha folyamat jellegű; ami kb. 12-15 ülést jelent kb. két heti gyakorisággal,
- általában nem az ülésen történnek a legfontosabb dolgok, hanem két ülés kö-



zött. Éppen ezért fontos, hogy le tudja írni a résztvevő személy az időközben felmerült gondolatait, érzéseit és ezeket beviszi a következő ülésre.

A mentorok csoportos, vagy egyéni találkozója a szupervízorral azt hivatott segíteni, hogy a résztvevők rápillanthassanak a saját maguk által alkotott fogalmaikra, eszközeikre, céljaikra és érzékelésük korlátjaira. Ezért mondhatjuk, hogy a folyamat középpontjában a szupervizált személye áll, a megfigyelés a szupervizált gondolkodási mozgásához, fogalomalkotásához kapcsolódik és eszközt ad neki a gondolkodási lépések végrehajtásához, céljai elérése érdekében.

Lényegi eleme, fő működésmódja az önmagára figyelés, a szupervízor szakmai, segítő jelenléte, aminek eredményeképpen a szupervizált az önreflexió egyre mélyebb elsajátításával rálát saját működési mechanizmusaira, s ezáltal – ha szükségesnek látja – képes lesz változtatni azokon.

A szupervízió olyan speciális szakmai személyiségfejlesztő módszer, amelynek alkalmazása nélkülözhetetlen a segítő foglalkozásúak – köztük a mentorok – hivatás-gondozásában, saját mentálhigiénijében, a kiegészítésként, a munka minőségbiztosításában. A szupervízió – a közismertebb esetmegbeszélő csoporttal szemben – nem problémamegoldó folyamat, a fókuszban nem a kliens, hanem maga a segítő, a mentor áll. A cél nem egy konkrét eset megoldása, adekvát stratégia kidolgozása, hanem önreflexió, a mentor – eseten keresztül történő – rálátása önmagára. A szupervízió során tehát a segítő mentor önmagával foglalkozhat, egy védett, elfogadó szakmai közegben. Támogatást kap problémái megértéséhez és megoldásához, azzal, hogy a csoport önismereti tükröt tart elé.

A rendszeres szupervízió a mentori képzés során szerzett ismeretek és a mindennapi valóság közötti egyensúlyvesztés elkerülésére szolgál. A szupervízor személye projektünkben azért volt kiemelten fontos, mert a zárt, hierarchiára épülő roma közösségben nem, vagy csak nehezen működik a segítő, támogató kapcsolat. A külső szakember, referenciaszemély időszakonkénti jelenléte, tanácsadása, segítő és egyben ellenőrző szerepe döntő fontosságú, viselkedése mintaértékű volt a mentorok számára.

Projektünk egyik innovációja volt, hogy a kistérségi mentorok mellé főiskolás mentorasszisztenseket rendeltünk, így a szupervízió speciálisan erre a csoportra kidolgozott módszerként működött. A szupervízió tapasztalati tanulási folyamata jól biztosította a mentorok és mentorasszisztensek személyiség-

gének karbantartását, fejlesztését, egymás munkáját kölcsönösen kiegészítették, gazdagították.

### V.3.1 A projektben alkalmazott szupervízió jellemzői

- ◆ Ciklikus tapasztalati tanulási folyamat, amelyben a szupervizált személy beviszi a szakmai problémáját a szupervíziós folyamatba, miközben a probléma transzformálódik: vagyis újabb és újabb problémákat hív elő. (Nem tévesztendő össze sem az önismereti munkával, sem a terápiával; kizárólag a szakmai önismeretet erősíti).
- ◆ Meta-tanulási folyamat, amelyben a tanulás tanulása, a saját problémákra történő reflexió zajlik, ez által nehezebben felelhető.
- ◆ Problémamegoldást segítő folyamat, amelyben a szupervízor nem mondja meg, hogy a szupervizorált személynek mit kellene tennie, azaz nem veszi át a döntés felelősségét. A szupervízor nem felelős a szupervizorált személyért, annak munkájáért, csupán tanulásáért és szakmai fejlődéséért.

A szupervízióban az eset egy aktuális vagy régóta fennálló feszültséget, nehézséget, szakmai problémát, dilemmát okozó helyzet.

A szupervíziós eset lehet:

- a segítő és a kliense;
- a segítő és a horizontálisan elhelyezkedő kolléga/kollégák;
- a segítő és a hierarchiában vertikálisan felette lévővel/lévőkkel;
- és a segítő, mint szakember, vagy a segítő és a szakma viszonylatában.

A folyamat során az énvédő mechanizmusokon, a magyarázatokon túljutva eljutunk a valódi működés rálátására, belátására. *Ha ez megtörténik, a szupervízió eléri célját és elérte a kompetenciájának határát.* A szupervízióban az esethozón kívül a többi szupervizált is tanul, az eset feltárása során új megvilágításban láthatja saját tevékenységét.

### V.3.2 A mentorképzésen alkalmazott szupervíziós formák:

#### Team – szupervízió

A módszer különösen hatékony azonos teamben dolgozók számára. A középpontban mindig az esethozó személy áll, a többiek saját reflexiójukkal se-

gítik az esethozót önmaga jobb megértésében. *A csoport tapasztalata, tudása összeadódik és aktivizálódik, közös tudássá válik a folyamat során.* Ezért erősíti a csoportkohéziót, ugyanakkor rávilágít az együttműködés problémás területeire, fejleszti az egyének közötti hatékonyabb kommunikációt, a konfliktusok kezelését.

### **Egyéni szupervízió, értékfejlesztés**

Az egyéni szupervízió négyszemköztli ülések sorozatának folyamata, – a szupervízor teljes diszkréciója, titoktartása mellett. Saját élményű, egyénre szabott tapasztalati tanulási lehetőség, akkor alkalmazandó, ha a mentor elbizonytalanodott, és ezt nem tudja, nem meri megosztani társaival.

## **V.4 A MENTORI MUNKA MÓDSZEREI**

### **Válasz a célcsoport napi igényeire**

*Az értékek tisztázása:* Ez egy hosszabb folyamat, amely a szupervízor segítségével a programba felvett célszemély problématerképe alapján beszélgetésekkel kezdődik, az értékek érvényesülésének, pozitív és negatív példáinak bemutatásával folytatódik. A legfontosabb, hogy a célszemély megismerje a mentorát, a segítő szerep határait, a pontos feladatát, és hogy az adott programban mit várnak el tőle. A mentor pontos kommunikációval, értő, szakmai, segítő beszélgetésekkel tanítja a célszemélyt, hogy ne csak megértse, hanem a magatartásába, munkájának gyakorlásába beépítse a választott terület értékeit.

*A munkacsoporton belüli magatartási szokások, elvárások ismertetése, visszajelzés a viselkedésről:* a célcsoporttag belépése során tele van bizonytalansággal, nem tudja, mi helyes, mi nem. A mentor megtanítja a csoportjába tartozó célszemélyeket a rendszeres munkavégzésre, segít megérteni az elvárt viselkedések hátterét, praktikus tanácsokat ad (pontosság, rendszeresség, öltözködés, viselkedés, szokások).

*Példamutatás a szerepekben, magatartásban:* a célcsoport tagjai számára viselkedési formák, szabálykövetési modellek nyújtása.

*A szerepek tisztázása, önérvényesítés a csoportban:* feladat a szervezettel kapcsolatos érzések tisztázása, mennyire érzi magát a célcsoporttag a program részének, vagy mennyire nem. A csoportba beilleszkedés és a későbbi feladatellátás kulcsszavai: az asszertivitás, az empátia, a kompromisszumkészség, a

csapatmunka. A lehetőségek behatárolásában egy tapasztalt mentor szupervízori támogatással sokat tud segíteni.

*A munkahelyi kapcsolatok kialakítása:* a célcsoporttag számára fontos, hogy támogatást, információkat kapjon a főnökével, munkatársaival való kapcsolatok kialakításához.

*Védelem a támadásoktól:* a mentor tekintélyével meg tudja akadályozni, hogy a célcsoporttag beilleszkedését megnehezítsék a vele szembeni rosszin-dulatú támadások. Ha mégis előfordulnak ilyen esetek, segíti ezek feldolgozását, az egyéni védekezési taktikák kialakítását.

*Felkészítés a munkaköri feladatok ellátására:* ismeretátadási, feldolgozási folyamat, a munkaerő-piacon szerzett saját élmények megbeszélését jelenti.

*A beilleszkedési terv egyeztetése:* a beilleszkedési folyamat szakaszainak értékelése után a célcsoporttag fejlődését biztosító következő lépések megbeszélése.

*Tanácsadás a munkafeladatok elvégzéséhez:* a célcsoporttag megakadhat munkájában, olyan problémákkal találkozik, amelyek megoldásához segítséget kér. Ilyen esetekben a mentor szakmai segítséget nyújt, konkrét módszereket, eljárásokat mutat be. Segíti a célcsoporttagot abban, hogy ki tudja alakítani eredményes problémamegoldó stratégiáját.

*Visszajelzés a teljesítményt és magatartást illetően:* az első munkanapok folyamán a mentor által nyújtott tájékoztatás és a visszajelzései segítik a célcsoporttagokat abban, hogy az új feladatokat és magatartásbeli elvárásokat megismerjék. A legtöbb vezető ritkán ad visszajelzéseket. A hiányos visszajelzések ugyanakkor a szerepkör tisztázatlanságához és ismét csak a teljesítménypotenciál ki nem aknázásához vezethetnek.

*Az egyéni célok, ambíciók, képességek átbeszélése:* meg kell ismernie a célcsoporttag megszerzett ismereteit, képességeit, erősségeit, gyengeségeit, azokat a szakterületeket, amelyekhez ért. A mentor a szupervízorral együtt segíti a célcsoporttagot képességei reális, céltudatos kibontakoztatásában.

*Informálás, tájékoztatás lehetőségekről:* mivel jól ismeri a projektet és a célszemélyt, tájékoztatást nyújt, pl. vállalkozás indításával kapcsolatban.

### **Mentor a csoportban (A mentor és a csoport tagjai közötti kapcsolat)**

Mire ügyeljen a mentor a beilleszkedés során?

- Szerezze meg a csoportjába tartozó bizalmát. *Bizalom* hiányában a mentorálás lehetőségei korlátozottak, hatásfoka alacsony, a célcsoporttag beilleszkedése megnehezül.
- A kapcsolat akkor sikeres, ha *kölcsönösségen* alapul. Tudásával, tapasztalatával segítse a célcsoporttagot.
- Legyen empatikus, türelmes, a pozitív megközelítés jellemezze *támogató magatartását*.

A projekt szupervíziós megbeszéléseinek témái

#### ♦ Egyéni esetek dramatikus feldolgozása

A mentorok a mentorképzés után igényelték a helyzetgyakorlatokat, a találkozásokon „eljátszották” a problematikus eseteket, majd társaik segítségével együtt jutottak el a megoldási lehetőségekhez. A foglalkozások során a mentorok és a főiskolás mentorasszisztensek csoporttudata kialakult, megismerték egymás erősségeit és gyengeségeit, a döntésekben kikérték egymás véleményét, csoportjukban ezt képviselték. (Így esetmegbeszélés tárgyát képezték a csoportösszetétel változásai, az egyéni problémák megoldási lehetőségeinek feltárása, pl. haláleset, válás, betegség esetén a segítség lehetőségei.)

#### ♦ Az előző hónap eseményeinek ismertetése

A mentorok minden hónapban beszámoltak az előző havi munkájukról, mert a mentori adatlapok kitöltése a mentori munka hivatalos részét jelentette, ami a mentorok egy része számára egyébként sem volt könnyű, az írásbeli feladatokban való gyakorlatlanság és a titoktartási kötelezettség miatt. A tényszerű leírásokat igyekeztek tehát előbb szóban prezentálni, és az elvégzett feladatok megerősítését visszajelzésként megkapni a csoporttól.

#### ♦ A következő hónap várható eseményeinek megbeszélése

A mentori team számára több alkalommal mód nyílt megszólalni, képviselni a projektet konferencián, pályázati, kistérségi rendezvényeken, ünnepi alkalmakon. (A Magyar Pedagógiai Társaság Tanulás Hete – Művelődés Ünnepe 2006. évi budapesti központi rendezvényén, a projekt szervezetépítő rendezvényein (Májális és Karácsony), mentorok találkozája.

- ◆ A mentori záródolgozatok elkészítése, tanácsadás  
A mentoroknak az akkreditált kistérségi mentorképzés tanúsítványának megszerzéséhez dolgozatot kellett készíteni, amelyben a mentorok egymásról és magukról készítettek világhálóra feltehető önéletrajzot, illetve mentori esettanulmányt.

## V.5 A MENTORI PROGRAM MEGVALÓSULÁSA, EREDMÉNYEI

### A program során az alábbi feladatok valósultak meg:

- ◆ Részvétel a 60 órás mentorképzésben
  - önismereti tréning,
  - konfliktuskezelő és kommunikációs tréning,
  - pályázatírás és projektmenedzsment tréning
- ◆ A mentorok heti, a kortárssegítő mentorasszisztensek havi feladatainak elvégzése.
- ◆ Részvétel a szupervíziós megbeszéléseken negyedévente, vagy szükség szerint gyakrabban.
- ◆ A mentorok és a helyi felnőttképzési szakemberek (pedagógusok, védőnők, rendőrök, civil szervezet képviselői, egyéb önkéntesek) számára szervezett közös szakmai rendezvény szervezése (2006. április 5-7.- 50 fő)
- ◆ Csoportrendezvények (félévente egy alkalommal, összesen 6 alkalommal, 14 fő pedagógus mentor számára drámapedagógiai bevezető kurzus megtartása).  
Ennek eredményeként megvalósult „A négy cigánylegény mesterségének haszna” című mesejáték színpadra állítása (szövegkönyv írása, dramaturgia és rendezői kézikönyv, a bemutatás céljából amatőr színjátszó kör elindítása. A darab bemutatása Sátorajáújhelyen és Budapesten 24 fő részvételével, az MTA Szociológiai Kutatóintézetében (2006. december 13.)

**A Zempléni Kistérségben élő fiatal felnőttek felzárkóztatása, és a projekt keretében jelentkező problémák megelőzése, megoldása érdekében a következő mentori feladatokat valósítottuk meg:**

- ◆ felelősségvállalás és munkakultúra fejlesztése,
- ◆ a projekthez képzésekhez alkalmanként csatlakozó fiatal felnőttek számára esetenként szabadidős és kulturális programok biztosítása (a különböző kultúrájú és hagyományú célcsoporttagok dalainak, táncainak tanítása).

- ◆ az erőszakmentes életmódra nevelő, konfliktuskezelő technikák integrálása a felzárkóztató szakképző programokba.
- ◆ szupervíziós foglalkozások tartása a mentoroknak félévente, kiegészülve kézműves technikák (szövés, agyagozás, porcelánfestés, kosárfonás, nevezés, népi hangszerkészítés) tanításával és kiállítás megrendezésével (2006. június 30-július 7).

### V.5.1 A mentori munka eredményei

A mentorok a vizsgált időszakban az alábbi feladatokat látták el:

- ◆ Eredményesen elvégezték a mentorképzést, és ellátták a projekt mentori feladatait.
- ◆ Minden mentor 6-8 fő mentorizált személlyel állt kapcsolatban, minimum heti egyszeri találkozás biztosításával. Ekkor életvezetési tanácsokat adtak, kezelték a felmerülő problémákat, konfliktusokat, szükség esetén konkrét segítséget nyújtottak (tanulással, foglalkoztatással, magánélettel kapcsolatos tanácsadás és ügyintézés).
- ◆ Együttműködtek a főiskolás mentorasszisztensekkel, negyedévente közös megbeszélést tartottak, aktívan részt vettek a negyedévente rendezett szupervíziós esetmegbeszéléseken és tapasztalataikról beszámoltak.
- ◆ Folyamatosan kapcsolatot tartottak a projektmenedzserrel, a képzésben közreműködő pedagógusokkal és trénerekkel, valamint a szupervízorral.
- ◆ Havonta mentori munkalapot töltöttek ki a mentorizált személyekről.
- ◆ Részt vettek és a projekt rendezvényeken (kirándulás Budapestre 2006. december 13, a Magyar Pedagógiai Társaság Tanulás Hete – Művelődés Ünnepe 2006. március 24. évi központi rendezvényén Budapest, Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár).

*A mentormunka feladatainak megfogalmazásakor döntően a Zempléni Kistérségben élő felnőttek élethelyzetéből, az azt meghatározó foglalkoztatási nehézségekből indultunk ki. Az esélyegyenlőség, az önálló életvezetés, az anyagiak hiánya, a munkahelyek elenyésző száma miatt szinte megoldatlan a kistérségben élő, gyakran többgenerációs munkanélküliek helyzete. Nyomasztó gond a foglalkoztatás hiánya, a lakosság nagy része szociális segélyekből és alkalmi, napszámos munkából él.*

Megoldásként emelni kellene a helyben kialakított rehabilitációs munkalehetőségek számát. Olyan eszközrendszer alkalmazására lenne szükség, mely érdekeltté tenné a vállalkozókat a munkahelyteremtésben. A munkaügyi központok által közvetített álláslehetőségek gyakran a tömegközlekedés hiánya,

vagy drágasága miatt elérhetetlenek, a várható kereset pedig nem haladja meg jelentősen a meglévő segélyt.

További gond, hogy a célcsoport tagjait foglalkoztató vállalkozások nem használják ki a célcsoport tagjai képességeit, esetleg meglévő szakképzettségét. Segéd-, esetleg monoton, betanított munka végzésére adódik néha lehetőség. Ritka a kreatív, önálló munkavégzés. A huzamos ideig tartó, monoton munkavégzés idegen a tartósan munkanélküli, vagy alulfoglalkoztatott szokásaitól, lelki alkatától, továbbá nem ösztönöznek olyan új tudások, korszerű szakmai ismeretek elsajátítására, amelyekre egyébként képesek lennének.

#### *Egészségügy, rehabilitáció*

A hátrányos helyzetű településeken a háziorvosi hálózat is gyakran hagy kívánni valót maga után, sok településen nincs is meg az alapvető egészségügyi ellátás. Az ott élő emberek nem élhetnek a szabad orvosválasztás elvi lehetőségével, jó, ha egyáltalán van elérhető orvos. Hiányzik az egészségi állapot folyamatos ellenőrzése, a prevenció fontosságának kialakítása és széles körű elismertetése, gyakran elmaradnak az alapvető vizsgálatok. A háziorvosok nem hívják fel a figyelmet az egészségmegőrzés különböző lehetőségeire, illetve nehezen állítják ki a szükséges igazolásokat az igényelhető szociális ellátásokra, pl: közgyógyellátásra, ápolási díjra.

#### *Oktatás*

A célcsoporttagok a közoktatási és felnőttoktatási alapintézmények tekintetében jól ellátottak. A Szepsi Laczkó Máté Mezőgazdasági Szakképző Iskola a zempléni falvakban élő gyerekeknek kollégiumi ellátást és magas szintű nevelői, oktatói munkát biztosít a nap 24 órájában, valamint felnőttképző intézményként a szakképzések, továbbképzések fontos színtere. Felkészült, elkötelezett, hiteles pedagógusok tevékenykednek itt, akik szívesen jártak a mentorképzésre, a konfliktusmegoldó tréningekre, a drámapedagógiai csoportokra. Közös célunk: a célcsoporttagok önismeretének fejlesztése csapatmunkában.

#### *Önálló életvitel*

A célcsoporttagok az esetek többségében képtelenek önellátásra, sikeres életvitelre, a családok zöme anyagi és mentális gondozására szorulna. Megélhetőséget a szociális juttatások és alkalmi (legális és illegális) munkák biztosítanak számukra, melyek igen szűkösek, figyelembe véve azt, hogy a család többi tagja is többnyire munkanélküli. Nehéz volt a jövőt tervezettni, hiszen a jelenük is bizonytalan.



## V.5.2 A mentorálás tapasztalatai

A mentori felkészítés, a mentori hivatás ismeretanyaga és gyakorlata nemcsak a hátrányos helyzetű projektek megvalósításakor, hanem számos más helyen és helyzetben is felhasználható.

A mentorképzésben résztvevő személyek többsége pedagógus, vagy pedagógus végzettségű szociális szakember, így számukra a programban való részvétel más területeken is felhasználható hozadékat jelentett. *Mentorrá válásukkal szakmailag értékes municióhoz jutottak.*

A pedagógus mentorok alkalmazása kettős problémát vet fel: egyrésztől alkalmazásuk indokolt, hiszen ők azok a hiteles, helyi értelmiségiek, akik ismerik a célcsoportot, a helyi körülményeket és azonosulni tudnak velük. Másrészt azonban a többségi társadalomhoz tartozó pedagógusok viszonya sokhelyütt konfliktusos a helyi lakossággal, különösképpen a roma családokkal. Azt reméltük – és ez a projekt során beigazolódt, – hogy a mentorok az új szemlélet és a mentori módszerek birtokában közvetítő szerepet láthatnak el a hátrányos helyzetű családok és az intézmények között, ezzel megelőzhető, tompítható a társadalmi, gazdasági konfliktusok száma.

A mentorok felelőssége azért nagy, mert munkájuk hatékonyságától, eredményességétől függ a projekt sikere (számos indikátor pozitív emelkedése), ami a célcsoport munkaerőpiaci helyzetének javulását, következképp egzisztenciális biztonságuk növekedését jelenti, ugyanis a mentori tevékenység kulcseleme az életvitel, az értékválasztás, a munkához való viszony befolyásolása.

Fontos megfigyelés, hogy minél „magasabb” a célszemélyek iskolai végzettsége, annál könnyebb a mentori tevékenység, és fordítva is igaz, ha a célcsoportban sok az „alacsonyabb” iskolai végzettségű személy, nagymértékben megnő a szükséges mentori munkaórák száma és a mentor felelőssége.

A mentori munka igen kreatív és sokszínű feladat, mert a mentornak minden olyan megoldást fel kell használnia céljai megvalósulásához, amely mentori törekvéseit támogatja és a célszemély számára is elérhető és kívánatos. Így feladata lehet

- ◆ a helyi TV-, rádióműsor figyelemmel kísérése, ajánlása, kommentálása; felvilágosítás,
- ◆ információadás az élet minden területén (az intézményrendszer útvesztőiben való eligazodás segítése),
- ◆ az Internet használat népszerűsítése, esetleg oktatása;
- ◆ a település (és a kistérség) kulturális rendezvényein történő részvétel elősegítése és erre történő bátorítás

- ◆ a közösségépítés segítése ötletekkel, illetve a célcsoport alulról jövő kezdeményezésinek felkarolása, megvalósításának segítése.

### V.5.3 A mentori munka nehézségei

- ◆ A mentori munka legfőbb nehézsége az, hogy a mentor segítő, tanácsadó tevékenységét folyamatosan a többségi és roma kultúra és értékek határán végzi, azaz tanácsaival (tanulás, beilleszkedés, legális munkavégzés) hosszútávon kívánja elősegíteni a jobb életet és a többségi kultúrába, életvitelbe történő beilleszkedést, jövőtudatot és karriertervet igyekszik építeni, míg a mentorált személyek rendszerint pragmatikusan, napi problémáik leggyorsabb és legkönnyebb megoldására törekszenek.
- ◆ A mentor tanácsai gyakran szöges ellentétben vannak a mentorált személy elképzeléseivel, és lehetőségeivel, értékvilágával.
- ◆ A munkaerőpiaci, vállalkozási képzések esetében pl. gyakran elsőként merül fel az igény olyan tudások, információk, társadalmi technikák megszerzésére, amelyek – alapvető ismeretek mellőzésével – a jogrések kihasználására, vagy a jogrend ellenében, a könnyen és gyorsan megvalósítható jövedelemszerzésre irányulnak.
- ◆ Felmerül a mentorok cselekvési kompetencia határainak kérdése, mind a mentorok, mind a mentorált személyek oldaláról. Egyrészt milyen jogi alapja van a segítő, tanácsadó munkának? A mentor az önkéntes tevékenységen kívül milyen formában juthat jövedelemhez, kedvezményhez, mentori tevékenysége révén. A mentorált személy oldaláról nézve, milyen alapon ad tanácsot neki a mentor, sokszor a számára fontos rövidtávú, pragmatikus érdekeivel ellentétes módon és irányba.
- ◆ Amikor a roma nem fogadja el a többségi társadalom értékvilágát, ez a jelenség nem, vagy csak részben morális, jogi kérdés, sokszor gyakorlatilag, életvitelét, sajátos kultúráját tekintve nem is képes erre. A 60-as években pl. társadalmilag biztosított volt egyfajta „polgárilag” elfogadható életvitel a kisebbségek számára (pl. a nehézipar nagyvárosaikban), napjainkban azonban a kirekesztettségből és a munkanélküliségből adódóan erre nincs lehetőség.
- ◆ a roma közösségek erős hierarchiája miatt a roma mentorok sokszor inkább ellenőrző, mint segítő funkciót töltenek be, a mentorokban erős a „kiválasztottság” érzése,

- ◆ Esetünkben a mentorok többsége pedagógus, vagy pedagógus végzettségű szakember volt, akiket a mentori felkészítés kapcsán andragógiai képzésben is kellett részesíteni, hiszen döntő fontosságú volt, hogy a mentorok megismerjék törekvéseinket, azonosuljanak a feladattal, értsék a tudásszint mérés, a kompetencialapú képzés, a foglalkoztatás és a mentorálás rendszerszerűségét, egymástól való függését. Külön figyelmet kellett fordítani arra, hogy értsék és támogassák a kompetenciaalapú képzést, amely szemléletében és módszereiben alapvetően különbözik a közoktatásban megszokottól. Ez volt a feltétele annak, hogy sikerrel járuljanak hozzá a „célcsoport tagjainak” mentálhigiénés, tanulást támogató, reaktiváló helyzetbe hozásához.

### Felhasznált irodalom

- CSÍKSZENTMIHÁLYI MIHÁLY (1997): Flow – Az áramlat. Akadémiai Kiadó, Budapest
- DRYREN, GORDON – VOS, JEANETTE (2004): A tanulás forradalma I-II. Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest